स्थानीय संदर्भ में सीसीटी परियोजनाएं

12

उद्देश्य

इस अध्याय को पूरा करने के बाद छात्र यह करने में सक्षम होंगे –

- *ई–शासन का अर्थ समझना,*
- *राष्ट्रीय ई–शासन योजना(एनईजीपी) का वर्णन,*
- *सरकार के दृष्टिकोण से ई–शासन की सार्थकता को समझना,*
- *ई–शासन की वास्तु संरचना समझना,*
- *भारत में ई–शासन प्रथाओं के विकास को समझना, और*
- *स्थानीय संदर्भ में सरकार के कुछ ई–शासन प्रयासों को परिभाषित करना।*

"भारत तीन वर्ष पहले एक सूचना प्रौद्योगिकी महाशक्ति के रूप में उभर रहा था। आज देश विश्व की सर्वाधिक परिष्कृत परियोजनाएं संभाल रहा है।"

बिल गेट्स, 30 जुलाई 2004

प्रस्तावना

सरकार द्वारा हमारी दिन–प्रतिदिन की समस्याओं को सुलझाने के लिए अनेक सेवाएं प्रदान की जाती हैं। सीसीटी की वृद्धि के साथ सरकार ने अपनी कार्यशैली को आधुनिक बनाने के लिए विभिन्न कम्प्यूटर संचार साधनों और प्रौद्योगिकी का उपयोग करने के अनेक कदम उठाए हैं। ये सेवाओं का उपयोग अधिक सुविधाजनक रूप से करने में सहायता देते हैं और यह जनता के लिए इन सेवाओं का आसानी से इस्तेमाल करने का साधन हैं। ये सेवा प्रदाता (सरकार) और प्राप्त करने वाले (नागरिक) दोनों को ही प्रभावित करते हैं। इनमें से अधिकांश परियोजनाएं बेहतर सेवाओं, दक्षता और पारदर्शिता के लिए सीसीटी के उपयोग की स्थानीय जरूरतों से प्रेरित हैं। विभिन्न राज्य सरकारों में स्थानीय संदर्भ के विषय में परियोजनाओं का कार्यान्वयन किया गया है।

इस अध्याय में हमारे समाज के विभिन्न पक्षों को शामिल करने वाली परियोजनाओं के कार्यान्वयन में सरकार द्वारा किए गए विभिन्न प्रयासों की जानकारी दी गई है।

12.1 ई-शासन की आवश्यकता

एक संगठन के रूप में, चाहे यह सरकारी हो या निजी, यह दौड़ में पीछे रह जाएगा, यदि यह सूचना प्रौद्योगिकी के बढ़ते उपयोग की दिशा में दुनिया भर में होने वाली प्रगति के साथ तालमेल न रख पाए। इस तेज़ी से आगे बढ़ती दुनिया में ग्राहकों की उम्मीदें सहज़ रूप से अनावश्यक विलंब को सहन नहीं करतीं। इस प्रकार स्थायित्व पाने और जीवित रहने के लिए किसी भी संगठन को अपने ग्राहकों तक पहुंचना और प्रौद्योगिकी के उपयोग द्वारा इन बदलते प्रतिमानों को अपनाना अनिवार्य बन गया है। किसी भी देश में सरकार प्रमुख सेवा प्रदाता है और यह उन्हें विस्तृत संसाधनों के लाभ पहुंचाने के लिए उत्तरदायी है। प्रौद्योगिकी से परिचित बनने के लिए सरकार के विभिन्न प्रयास ई-शासन के विभिन्न घटक बनाते हैं।

12.2 ई-शासन की परिभाषा

ई-शासन का अर्थ है– सभी स्तरों पर सूचना तथा लेन-देन संबंधी आदान-प्रदान की दक्षता, प्रभावशीलता, पारदर्शिता और जवाबदेही बढ़ाना। ये आदान-प्रदान इस प्रकार हैं–

- सरकार के अंदर, अर्थात् सरकार तथा राष्ट्रीय, राज्य, नगर निगम और स्थानीय स्तरों की सरकारी एजेंसियों के बीच,
- नागरिकों और सरकार के बीच,
- ई-शासन का लक्ष्य सूचना की पहुंच और उपयोग के माध्यम से नागरिकों का सशक्तीकरण है।

12.3 ई-शासन से अपेक्षाएं

ई-शासन द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाएं, एक वहनीय लागत पर और स्थानीय आवश्यकताओं के अनुरूप, समाज के सभी वर्गों के लिए एक समान रूप से उपलब्ध होनी चाहिए। इनके द्वारा दी जाने वाली सेवाएं भरोसेमंद, प्रमाणित और समय पर, एक रूप और आकार में होनी चाहिए जो प्रयोक्ताओं के लिए सुविधाजनक है। यह प्रयोजन को पूरा करने के लिए अनुमान लगाता है।

ई-शासन सेवा आपूर्ति का भविष्य एम-शासन है, जो ई-शासन सेवाओं की अनिवार्यता और पहुंच किसी भी समय, कहीं भी मोबाइल डिवाइस, लैपटॉप, पाम टॉप, मोबाइल फोन आदि का प्रयोग करके सुनिश्चित करेगी।

12.4 सरकार के प्रयास

12.4.1 ई-शासन परियोजना

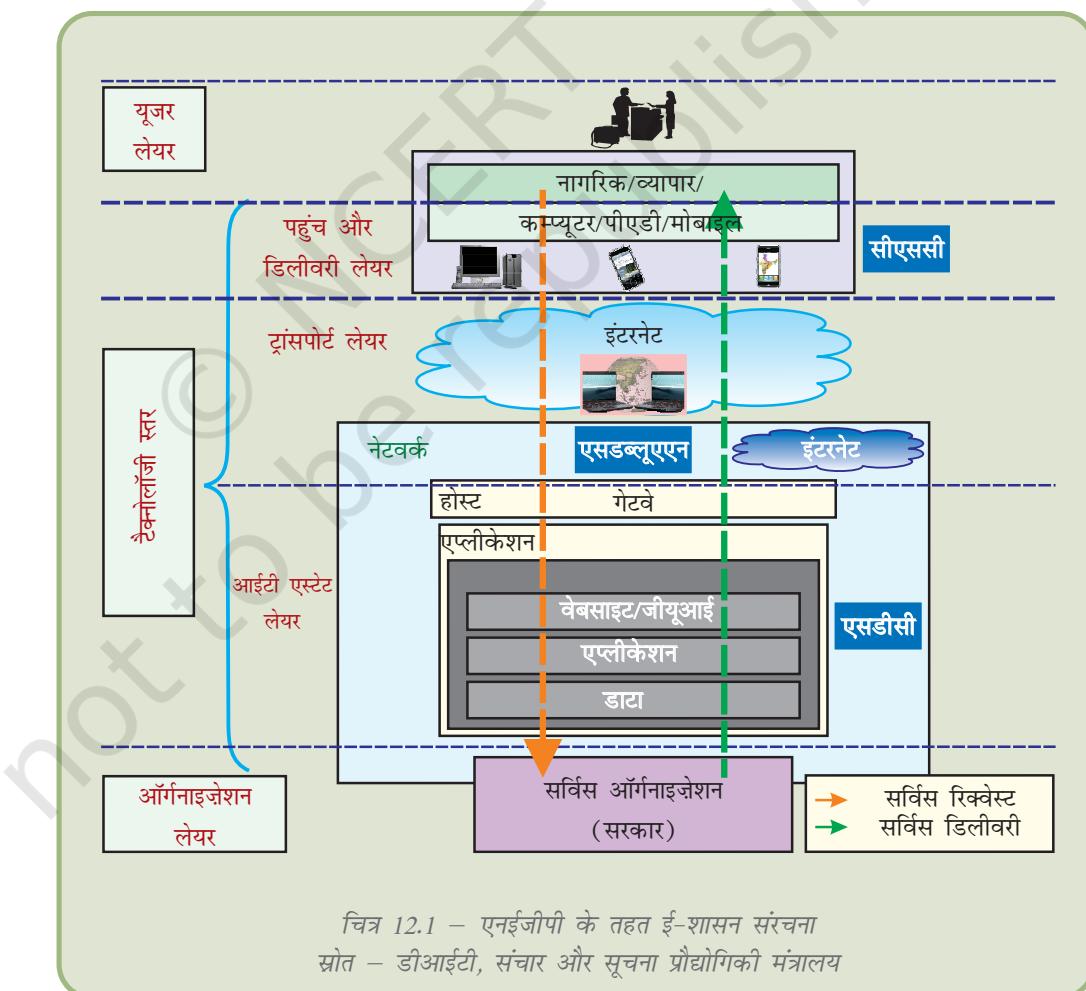
अधिकांशतः, ई-शासन परियोजनाएं विभिन्न उद्देश्यों के साथ डिजाइन की जाती हैं, जैसे- आसान पहुंच प्रदान करना, असेवित समूहों तक पहुंच प्रसारित करना, पारदर्शिता लाना, लेन-देन की प्रक्रियाओं को सरल बनाना, नागरिकों और सरकार पर इनकी लागत में कमी लाना,

सरकारी राजस्व को बढ़ाना, लेन-देन के समय में कमी लाना, नई सेवाएं प्रस्तुत करना, सर्वोत्तम प्रथाओं का आधुनिकीकरण/उन्हें अपनाना।

इन परियोजनाओं के कार्यान्वयन से आम आदमी का जीवन केन्द्र सरकार में राष्ट्रीय स्तर पर, राज्य स्तरीय सरकार, जिला स्तर और अंत में ग्राम स्तर पर प्रौद्योगिकी कार्यान्वयन के माध्यम से बेहतर बनता है।

राष्ट्रीय ई-शासन योजना (एनईजीपी)

एनईजीपी योजना (2003-07) सूचना प्रौद्योगिकी विभाग (डीआईपी), संचार और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय, भारत सरकार द्वारा हमारे देश में ई-शासन की दीर्घकालीन वृद्धि के लिए निम्नलिखित दृष्टिकोण के साथ आरंभ तथा प्रदान करने के लिए तैयार की गई थी–

''सभी सरकारी सेवाओं को एक आम आदमी के आसपास सामान्य सेवा आपूर्ति बिन्दुओं के जरिए सुलभ बनाना और उक्त सेवाओं को आम आदमी की मूलभूत ज़रूरतें वहनीय कीमतों पर दक्षतापूर्वक, पारदर्शी और विश्वसनीय रूप से प्रदान करना।''

चित्र 12.1 – एनईजीपी के तहत ई-शासन संरचना
स्रोत – डीआईटी, संचार और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय

एनईजीपी का लक्ष्य उस तरीके में बदलाव और पूरी तरह सुधार लाना है जो सरकार की सेवाएं नागरिकों को प्रदान करता है और उन्हें सुविधाजनक, लागत प्रभावी तथा पारदर्शी सेवाओं की मांग करने का अधिकार प्रदान करता है।

एनईजीपी की संरचना में तीन लेयर शामिल हैं – ऑर्गनाइज़ेशन लेयर, टैक्नोलॉजी लेयर और यूजर लेयर। एनईजीपी के तहत बांटी जाने योग्य संरचना इस प्रकार है–

(क) बुनियादी स्तर पर सेवा की इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से आपूर्ति प्रदान करने के लिए सामान्य सेवा केन्द्र (सीएससी)

(ख) राज्यव्यापी क्षेत्र नेटवर्क (स्वान)

(ग) राज्य आंकड़ा केन्द्र (एसडीसी)

भारतीय भाषाओं में प्रौद्योगिकी विकास (टीडीआईएल)

सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय ने टीडीआईएल कार्यक्रम को आरंभ करने की पहल की है। इस कार्यक्रम का लक्ष्य भारतीय भाषाओं में सूचना प्रसंसाधन साधनों और तकनीकों का विकास तथा उन्हें प्रोत्साहन देना है। कार्यक्रम के कुछ उद्देश्य इस प्रकार हैं–

- भारतीय भाषाओं और बहुभाषी ज्ञान संसाधनों में मानव मशीन के बीच सूचना का आदान–प्रदान।
- भारतीय भाषाओं के लिए समेकित (मजबूत) प्रौद्योगिकियों के विकास और उन्हें नवाचारी प्रयोक्ता उत्पादों तथा सेवाओं, जैसे- बहुभाषा शब्दकोष, विश्वकोष, ज्ञाननिधि के विकास के साथ समेकित करना। रचनात्मक लेखन प्रणाली, अनुवाद समर्थन प्रणाली, पाठ से वाणी और वाणी की पहचान करने वाली प्रणाली, पॉकेट अनुवादक, नेत्रहीनों के लिए पढ़ने की मशीन और बधिर लोगों के लिए पोर्टल के विकास के लिए एकीकृत करना।
- अपेक्षित प्रौद्योगिकी विकास प्रदान करना और भारत के हिन्दी भाषी राज्यों के मौजूदा प्रौद्योगिकी अंतराल को पाटना।

12.4.2 स्थानीय संदर्भ में ई-शासन परियोजनाएं

क्षेत्रीय भाषाओं में अलग–अलग राज्यों में अनेक परियोजनाएं कार्यरत हैं। इन परियोजनाओं का लक्ष्य विभिन्न सार्वजनिक सेवाओं तथा योजनाओं को समझने योग्य भाषा में एक आम आदमी तक इन प्रौद्योगिकियों के माध्यम से पहुंचाना है। इन सूचना प्रौद्योगिकी आधारित परियोजनाओं द्वारा सरकार निम्नलिखित को सुनिश्चित करने का प्रयास करती है–

- आईटी समर्थित सेवाओं की जागरूकता बढ़ाना
- आईटी भेदन में सुधार लाना
- स्थानीय समाधान
- स्थानीय भाषा में आईटी सीखने की सामग्री उपलब्ध कराना
- मानकीकरण

12.4.3 मिशन मोड परियोजनाएं (एमएमपी)

एनईजीपी द्वारा केन्द्र तथा राज्य सरकार के स्तर पर विभिन्न परियोजनाएं और मिशन मोड परियोजनाएं (एमएमपी) कार्यान्वित की जाती हैं।

केन्द्रीय एमएमपी	*राज्य एमएमपी*	*समेकित एमएमपी*
• आयकर	• कृषि	• ई-बिज़
• सीमा शुल्क और केन्द्रीय उत्पाद कर	• भूमि अभिलेख	• ईडीआई (इलेक्ट्रॉनिक डाटा इंटरचेंज)
• पासपोर्ट / वीजा और प्रवास	• परिवहन	• इंडिया पोर्टल
• एमसीए 21	• राजकोष	• सामान्य सेवा केन्द्र (सीएससी)
• राष्ट्रीय आईडी	• वाणिज्यिक कर	• ईजी गेटवे
• पेंशन	• ग्राम पंचायत	• ई-प्रापण
• ई-कार्यालय	• नगर निगम	• ई-न्यायालय
• बैंकिंग	• पंजीकरण	
• बीमा	• पुलिस	
	• रोजगार कार्यालय	
	• ई-जिला	

स्रोत – डीआईटी, संचार और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय

12.5 ई-शासन परियोजनाओं के अनुप्रयोग क्षेत्र

कुछ विभाग और सेवाएं जहां ई-शासन का अनुप्रयोग किया जाता है, इस प्रकार हैं–

- **सार्वजनिक शिकायत**– बिजली, पानी, टेलीफोन, राशन कार्ड, सफाई, सार्वजनिक परिवहन, पुलिस।
- **ग्रामीण सेवाएं** – भूमि अभिलेख, गरीबी रेखा से नीचे (बीपीएल) / आर्थिक रूप से दुर्बल वर्ग (ईडब्ल्यूएस) परिवार।
- **पुलिस** – एफआईआर पंजीकरण, कीमती चीज़ें और लोगों का खोना और पाना।
- **सामाजिक सेवाएं** – पेंशन–वृद्धावस्था, विधवा–अनुग्रह योजना, उपलब्धि / सुधार और मुआवज़ा, लाइसेंस और प्रमाण-पत्र का पंजीकरण, राशन कार्ड, जन्म प्रमाण-पत्र, मृत्यु प्रमाण-पत्र, निवास प्रमाण-पत्र, जाति / जनजाति प्रमाण-पत्र, हथियारों का नवीकरण, दस्तावेज का पंजीकरण, विद्यालय का पंजीकरण, विश्वविद्यालय का पंजीकरण, मोटर वाहन का पंजीकरण, ड्राइविंग लाइसेंस।

- **सार्वजनिक सूचना**– रोजगार कार्यालय पंजीकरण, रोजगार अवसर, परीक्षा परिणाम, अस्पताल उपलब्धियां / सेवाएं, रेल समय तालिका, हवाई जहाज समय तालिका, सड़क परिवहन समय तालिका, चेरिटेबल ट्रस्ट, सरकार, अधिसूचना, सरकारी प्रपत्र, सरकारी योजना।
- **समाचार सेवाएं** – नागरिक आपूर्तियां, वृद्धावस्था पेंशन, विधवा पेंशन, विकलांग पेंशन/ सेवाएं, अनुग्रहपूर्वक अदायगी।
- **कृषि क्षेत्र** – तीव्र सूचना, कीटनाशक, खाद, फसल, बीज, मौसम–अल्पावधि / जिलावार की पूर्व सूचना, बाजार मूल्य।
- **जनोपयोगिता भुगतान / बिलिंग** – बिजली, पानी, टेलीफोन।
- **वाणिज्य**– कर और विवरणी जमा करना, आयकर, निगम कर, सीमा शुल्क, केन्द्रीय / राज्य उत्पादन शुल्क, बिक्री कर, निवास कर, संपत्ति कर, चुंगी, सड़क कर, कंपनी विवरणी।
- **सरकार**– इलेक्ट्रॉनिक प्रापण ई–शासन के लिए शिक्षा विश्वविद्यालय मॉडल।

12.6 विभिन्न परियोजनाओं का कार्यान्वयन

तालिका 12.1 – विभिन्न राज्य सरकारों द्वारा कार्यान्वित कुछ परियोजनाएं

राज्य / संघ राज्य प्राधिकरण	*विभागीय स्वचालन, प्रयोक्ता प्रभार संग्रह नीति / कार्यक्रम सूचना की आपूर्ति और शीर्षों की आपूर्ति*
आंध्र प्रदेश	ई–सेवा, कार्ड, वॉइस, एमपीएचएस, फास्ट, ई–कॉप्स, इंटरनेट पर एपी ऑनलाइन–वन–स्टॉप–शॉप, सौकार्यम, आनॅलाइन लेन–देन प्रसंसाधन, इंडिया हेल्थ केयर प्रोजेक्ट, भू–भारती
असम	ई–सुविधा, धारित्री, आशा, संवाद
बिहार	बिक्री कर प्रशासनिक प्रबंधन सूचना, उपग्रह द्वारा बाढ़ की निगरानी की तस्वीरें, स्कोर, वैट, सूचना का कम्प्यूटरीकरण, एलेकॉन
छत्तीसगढ़	छत्तीसगढ़ इंफोटेक प्रमोशन सोसाइटी, खजाना कार्यालय, ई–लिंकिंग प्रोजेक्ट
दिल्ली	स्वचालित वाहन ट्रेकिंग सिस्टम, आरसीएस कार्यालय की वेबसाइट का कम्प्यूटरीकरण, इलेक्ट्रॉनिक क्लियरेंस सिस्टम, शिक्षा के लिए प्रबंधन सूचना प्रणाली, दिल्ली स्लम कम्प्यूटर कियोस्क प्रोजेक्ट, स्मार्ट कार्ड के आधार पर ड्राइविंग लाइसेंस और वाहन पंजीकरण प्रमाण–पत्र आदि
गोवा	धारानी परियोजना, नगर प्रशासनिक सॉफ्टवेयर
गुजरात	महिती शक्ति, ऑनलाइन सरकारी दस्तावेज के लिए अनुरोध, फॉर्म बुक ऑनलाइन, जी आर बुक ऑनलाइन, ऑनलाइन जनगणना, निविदा सूचना, जनसेवा केन्द्र, चिरंजीव योजना, निर्मल गुजरात
हरियाणा	नई दिशा, जननी सुविधा योजना

हिमाचल प्रदेश	लोक मित्र, हिमाचल बस – परिवहन ट्रेकर
जम्मू और कश्मीर	डाकनेट
झारखण्ड	खजाना कम्प्यूटरीकरण, वाहन, सारथी, भूमि अभिलेख सूचना प्रणाली
कर्नाटक	भूमि, खजाना, कावेरी, कृषि मातृ वाहिनी, ग्राम स्वराज परियोजना
केरल	ई-श्रृंखला, आरडीनेट, फास्ट, रिलाइबल, इंस्टेंट, एफिशिएंट नेटवर्क फॉर द डिस्बर्समेंट ऑफ सर्विसेज (फ्रेंड्स), अक्षय, आश्रय, एसडब्ल्यूआईएफटी, पीईएआरएल (पर्ल)
मध्य प्रदेश	ज्ञानदूत, ग्राम संपर्क, परिवहन विभाग में स्मार्ट कार्ड, म. प्र. राज्य कम्प्यूटरीकरण कृषि विपणन बोर्ड (मंडी बोर्ड) आदि, हैड स्टार्ट, रोगी कल्याण समिति
महाराष्ट्र	एसईटीयू, ऑनलाइन शिकायत प्रबंधन प्रणाली-मुम्बई, पुणे प्राथमिक स्वास्थ्य केन्द्र में टेलीमेडिसिन सेवाएं, वारण-वायर्ड ग्राम परियोजना
उड़ीसा	ग्रामसैट - उड़ीसा कम्प्यूटर अनुप्रयोग केन्द्र
पंजाब	ऑनलाइन पंजाब सरकार, ई-प्रापण, ई-जिला
राजस्थान	जन मित्र, राज एसडब्ल्यूआईएफटी, लोकमित्र, राजनिधि, ई-मित्र, सारथी
सिक्किम	सिक्किम खजाना ऑनलाइन, पेरोल सूचना प्रणाली
तमिलनाडु	रासी मैयम्स-कांचीपुरम, सार्वजनिक उपयोग से संबंधित आवेदन प्रपत्र, निविदा सूचना और डिस्प्ले, रेगिनेट, ई-पंजीकरण स्टार
त्रिपुरा	ग्रामोदय, अस्पताल प्रबंधन प्रणाली, वाहन, ई-सुविधा केन्द्र
उत्तराखण्ड	सक्षम, आरोही, शहरी विकास विभाग का कंप्यूटरीकरण
उत्तर प्रदेश	लोकवाणी, ई-सुविधा, भूलेख, कोशवाणी, प्रेरणा
पश्चिम बंगाल	टेली मेडिसिन-मिदनापुर, स्मार्ट कार्ड आधारित ड्राइविंग लाइसेंस और सारथी द्वारा पंजीकृत प्रमाण-पत्र के इस्तेमाल, सरकारी विभागों का कम्प्यूटरीकरण, कोलकाता पुलिस इंट्रानेट और कम्प्यूटर नेटवर्क
पूर्वोत्तर राज्य– अरुणाचल प्रदेश, मणिपुर, मेघालय, मिजोरम और नागालैंड	समुदाय सूचना केन्द्र, योजना के तहत मेघालय की वेबसाइट पर सामाजिक कल्याण, खाद्य नागरिक आपूर्ति और उपभोक्ता कार्य, आवास, परिवहन आदि के प्रपत्र उपलब्ध हैं, ई-सुविधा, सारथी, वाहन, परिवहन विभाग का कम्प्यूटरीकरण
अंडमान और निकोबार द्वीप समूह	द्वीप भूमि
चंडीगढ़	ई-संपर्क
दादरा और नगर हवेली	सुविधा
दमन और दीव	सुविधा

स्थानीय संदर्भ में सीसीटी परियोजनाएं

लक्षद्वीप	पोर्टनेट, एवर एलर्ट, वेब समर्थित प्रविष्टि परमिट प्रबंधन प्रणाली, लक्षद्वीप विद्युत विभाग के लिए समेकित ई-शासन समाधान
पुदुच्चेरी	वेब पर राजपत्र, मछुआरा समुदाय के लिए आईसीटी

स्रोत – डीआईटी, भारत सरकार के सौजन्य से।

सारांश

- सीसीटी के आविष्कार के साथ, भारत सरकार ने अपनी कार्यशैली को आधुनिक बनाने के लिए विभिन्न प्रौद्योगिकियों के उपयोग हेतु अनेक कदम उठाए हैं।
- विभिन्न राज्य सरकारों ने भी स्थानीय संदर्भ के विषय में ई-शासन परियोजनाओं का कार्यान्वयन किया है।
- ई-शासन सूचना तथा लेन-देन संबंधी आदान-प्रदान में दक्षता, प्रभावशीलता, पारदर्शिता और जवाबदेही को रूपांतरित करने की सूचना तथा संचार प्रौद्योगिकियों का अनुप्रयोग है।
- एनईजीपी द्वारा ई-शासन के लिए नागरिक केन्द्रित परिवेश बनाने हेतु केन्द्र और राज्य स्तर पर अनेक मिशन मोड परियोजनाओं का कार्यान्वयन किया जाता है।
- टीडीआईएल का लक्ष्य क्षेत्रीय भारतीय भाषाओं में सेवाएं प्रदान करने के लिए आईटी साधनों के उपयोग को बढ़ावा देना है।
- स्थानीय संदर्भ में इन परियोजनाओं का लक्ष्य सामान्य जन के लिए उनके समझने योग्य भाषा में विभिन्न सार्वजनिक सेवाओं और योजनाओं को उपलब्ध कराना है।

अभ्यास

लघु उत्तर वाले प्रश्न

1. ई-शासन को परिभाषित करें।
2. ई-शासन की क्या आवश्यकता है?
3. एम-शासन क्या है?
4. इन संक्षेपाक्षरों का विस्तार बताएं –
   - सीएससी
   - एनईजीपी
   - स्वान
   - एसडीसी
   - एमएमपी
5. कुछ जारी ई-शासन परियोजनाओं के नाम बताएं?

दीर्घ उत्तर वाले प्रश्न

1. ई-शासन से आपका क्या तात्पर्य है और इसके क्या घटक हैं?

2. आपके राज्य / संघ राज्य क्षेत्र की सरकार द्वारा कार्यान्वित कुछ नई शासन परियोजनाओं के बारे में बताएं?
3. ई-शासन के कार्यान्वयन के लिए सरकार द्वारा हाल में कौन-से प्रयास किए गए हैं?
4. अनुप्रयोग क्षेत्र / विभाग बताएं, जहां ई-शासन उपयोग किया जा सकता है।
5. एम-शासन द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं से ग्राहियों की क्या उम्मीदें हैं?
6. एक चित्र की सहायता से एनईजीपी की रचना समझाएं।
7. भारतीय भाषाओं में सीसीटी साधनों को बढ़ावा देने के लिए सरकार द्वारा किए गए कुछ प्रयास बताएं।
8. स्थानीय संदर्भ में ई-शासन परियोजनाओं के अनुप्रयोग उदाहरण सहित समझाएं।